

15

MODULA



ONLINE
TEČAJEVI

PROGRAM

CIKLUS

VJEŠTINA

Zaposlenika

21. STOLJEĆA



SADRŽAJ

Opis programa ◆ Prednosti ovog programa	03
O autorici	04
Struktura programa ◆ Resursi	05
MODULI ◆ Komunikacijske vještine	06
Asertivnost i samopouzdanje	07
Učinkovito učenje odraslih	08
Postavljanje ciljeva i obavljanje poslova	09
Emocionalna inteligencija	10
Upravljanje vremenom	11
Timski rad	12
Upravljanje promjenama	13
Rješavanje sukoba	14
Kreativno rješavanje problema	15
Poslovni bonton i dopisivanje	16
Upravljanje zaposlenicima	17
Upravljanje stresom	18
Razvoj i motivacija tima	19
Briga o klijentu	20
Recenzije	21

Opis programa

Mnogi ljudi na svojim radnim mjestima često priželjuju i razmišljaju o napredovanju. Smatraju da, ako dobro rade posao iz svog djelokruga rada, zaslužuju napredovati. S druge strane, poslodavci od kvalitetnih zaposlenika koje žele unaprijediti očekuju više od samog odrađivanja radnih zadataka. Od njih očekuju spremnost na izazove i kontinuirano učenje novih znanja i vještina.

Ako ste i vi odlučili naučiti nove vještine, obogatiti životopis certifikatom ili se istaknuti na radnom mjestu (ali teško vam je odvojiti vrijeme za učenje) onda su naši moduli e-učenja rješenje za vas.

Isto tako, mnogi poslodavci žele kontinuirano ulagati u razvoj zaposlenika, a poslovni izazovi im onemogućuju organizirati edukacije zaposlenika u isto vrijeme i na istom mjestu.

Uz naše module e-učenja, poslodavci mogu vrlo praktično uključiti sve zaposlenike u edukaciju. Tako u dogovorenou vrijeme tijekom radnog dana, zaposlenici mogu odvojiti vrijeme za samostalno učenje o onim temama koje su im najpotrebnije. Poslodavac je obaviješten o završenoj edukaciji potvrdom koju zaposlenici stječu nakon uspješno završenog modula.

Sukladno istraživanju vodećih poslovnih škola i instituta, program **Ciklus vještina zaposlenika 21. stoljeća** sastoji se od 15 modula koji obuhvaćaju online tečajeve o nekim od najtraženijih mekih vještina na tržištu rada danas.

Prednosti ovog programa

Ciklus uključuje 15 najtraženijih tema važnih za rad na današnjem tržištu rada

Sudionici učenju pristupaju u vrijeme i na mjestu kad i gdje njima najbolje odgovara

Sudionici mogu više puta proći svaki modul

Potvrda o uspješno završenom modulu

Ciklus vam omogućava lakše postavljanje i praćenje planova učenja (predočenje potvrde o uspješno završenom modulu).

O autorici

Avus je nastao kao uspomena na jednog djeda (avus, lat. djed) Andriju Kovačića, čovjeka koji se umirovio s 86 godina nakon gotovo 70 godina radnog staža, tijekom kojeg je, između svih poslova, obaveza, angažmana, volonterizma, ulagao mnogo svoje energije, duha i životnog entuzijazma u odgoju i obrazovanje svojih unuka i čovjeka čiji je moto bio cijeloživotno učenje. Upravo zato **Avus** je posvećen edukacijama, organizaciji i provođenju treninga, obuka, radionica i razvoja zaposlenika.

Avusova vizija je stručnim pristupom na području ljudskih potencijala pomoći svakom zaposleniku i cijeloj tvrtki u rastu i razvoju.



Mr. sc. Asja Lajtman Bosilj

Autorica programa je mr. sc. Asja Lajtman Bosilj, poslovna savjetnica i trenerica, vlasnica obrta Avus za edukaciju i savjetovanje, certificirana trenerica poslovnih edukacija u programu verificiranom od Ministarstva obrazovanja i licencirana savjetnica za provođenje NBI™ upitnika preferencija pri razmišljanju.

Uz dugogodišnje radno iskustvo na menadžerskim pozicijama ima i bogato iskustvo u održavanju internih i eksternih edukacija na području razvoja mekih vještina. Članica je Centra poduzetnica i konzultantica EBRD. Surađuje s mnogim renomiranim tvrtkama i ima bogato iskustvo u održavanju edukacija iz područja vještina vođenja, prodaje, razvoja kompetencija i ljudskih resursa. Održala je niz edukacija za renomirane proizvodne i uslužne tvrtke u kojima koristi praktične primjere. Voli raditi u pozitivnoj i opuštenoj atmosferi.

Struktura programa



Resursi

- ◆ Radni priručnik koji uključuje studije slučaja i upitnik za ponavljanje
- ◆ Glasovno obrađenu PowerPoint prezentaciju
- ◆ Upitnik procjene znanja

Moduli

01
modul

Komunikacijske vještine



Komunikacijske vještine su najvažnije meke vještine. Sve druge meke vještine temelje se na našoj sposobnosti jasne i profesionalne komunikacije. One nam omogućavaju opstanak i razvoj na današnjem tržištu. Kod učenja o komunikacijskim vještinama često se fokusiramo na svladavanje govornih vještina ili vještina pisanja, no to nisu jedini elementi komunikacije. Komunikacija je mnogo više od samog slanja poruke. Ona je i sposobnost primanja poruke, aktivnog slušanja, mogućnost da čujemo i ono „što nije bilo rečeno“. Sam način na koji „isporučujemo“ poruku razlikuje uspješne od manje uspješnih zaposlenika.

Kroz naše e-učenje možete usavršiti svoje komunikacijske vještine i postaviti odlične temelje za stjecanje drugih važnih mekih vještina.





Asertivnost i samopouzdanje satkani su od važnih međuljudskih vještina, osobito komunikacijskih i socijalnih vještina.

Asertivnost nam omogućava zauzimanje za vlastita prava na miran i pozitivan način bez ugrožavanja prava sugovornika. Zauzimanje za osobna prava činimo prikladno i iskreno izražavajući svoje osobne misli, stavove i osjećaje te otvoreno prihvaćajući misli, stavove i osjećaje svojih sugovornika.



Uz razvoj asertivnosti važno nam je razvijati samopouzdanje koje nam omogućava postaviti i ostvariti svoje ciljeve te nam pruža stabilnost u izazovnim situacijama.

Razvijanje asertivnosti i samopouzdanja važno nam je kako u poslovnom tako i u privatnom životu. Osobito je potrebno prilikom težnje napredovanju ili pak na voditeljskim pozicijama.



Učenje djece i učenje odraslih uvelike se razlikuje. Dok se djeca s mnogim znanjima susreću po prvi puta, odrasli su već stekli određena znanja i životna iskustva.



Što motivira odraslu osobu na učenje? Radoznalost ili potreba za aktivnošću i promjenom?

Uobičajena motivacija i ciljevi su napredak u karijeri, mogućnost povećanja primanja i osobni razvoj.

Odrasli često traže svrhu u novim edukacijama i usmjereni su prema cilju. Uglavnom žele samostalnost i praktičnost u procesu učenja kako bi efikasno uklopili učenje u brojne obveze.



Ovaj modul vam može pomoći naučiti upravo kako učinkovito učiti i biti u korak sa suvremenim znanjima na današnjem tržištu rada.



Svi imamo svoje snove i ciljeve. Međutim, za postizanje osobnih i profesionalnih ciljeva potrebno je planiranje i djelovanje. Kako upravljati vremenom i postavljati realne ciljeve te tako povećati šansu za uspjeh u svakom području života, to je vještina koja se može naučiti.



Slijedeći savjete iz ovog modula lakše ćete povećati produktivnost, uspješno postaviti i ostvariti svoje ciljeve te češće dovršiti započete poslove.



<https://evolvedmetrics.com>

Emocionalna inteligencija često se proglašava glavnim čimbenikom koji određuje uspjeh. Definirana je kao skup kompetencija koje pokazuju sposobnost koju čovjek ima kako bi mogao prepoznati svoje ponašanje, raspoloženje i stavove te njima najbolje upravljati u skladu sa situacijom. Emocionalna inteligencija može se učinkovito koristiti u poslu, ali i privatni život može učiniti ugodnijim i kvalitetnijim.



Ovaj modul nam pomaže da budemo emocionalno intelligentniji na svojim radnim mjestima. Zaposlenik s visokom emocionalnom inteligencijom može upravljati vlastitim emocijama, učinkovito komunicirati s drugima, dobro se nositi s promjenama, rješavati probleme i čak biti duhovit u cilju opuštanja napete situacije. Takav zaposlenik je također empatičan te ostaje optimističan čak i u slučaju poteškoća. Voli se educirati, uvjerljiv je u prodajnoj situaciji i uspješan u rješavanju reklamacija.



Obično većina edukacija o upravljanju vremenom započinje postavljanjem ciljeva. Ti se ciljevi zapisuju te se mogu raščlaniti u projekt, akcijski plan ili čak listu jednostavnih zadataka. Tada se aktivnosti ocjenjuju na temelju hitnosti i važnosti, dodjeljuju prioriteti i postavljaju rokovi.



Ovaj proces rezultira listom zadataka ili kalendarom aktivnosti. Kako je postavljanje ciljeva i obavljanje poslova obrađeno u zasebnom modulu (**Modul 4**), ovaj je modul više posvećen planiranju, delegiranju, upravljanju sastancima, uspostavljanju rutina te alatima za bolju organizaciju.





Čak i ako većinu vremena radimo prilično samostalno, neizbjježno moramo raditi i s drugima. Pronalaženje načina za izgradnju timova koji na najučinkovitiji i najtočniji način ostvaruju ono što treba učiniti često je izazov, pogotovo kada okupljamo članove tima s različitom razinom vještina.

Timovi su nezaobilazni u bilo kojem poslu. Ključ uspješnog timskog rada i vođenja tima je razumijevanje važnosti kemije između članova tima. Nije dovoljno imati grupu ljudi koja radi na projektu—ljudi se moraju međusobno povezati i uskladiti svoje jake strane. Također, u poslovnom svijetu sve su važniji virtualni timovi. Naučiti sudjelovati, ili pak upravljati timom kojeg fizički ne možemo vidjeti svaki dan, može biti teško.



Postoje neke osnovne tehnike koje možemo koristiti prilikom organiziranja tima ili rada u timu. Cilj je stvoriti povezanu zajednicu koja ističe svačije talente i osigurava da svaka osoba doprinosi timskom radu. Na taj se način u svakom projektu povećava produktivnost u radu i pruža nova perspektiva.



Što je promjena?



Što je promjena? Jednostavna definicija promjene je da je to čin ili proces kroz koji nešto postaje drugačije. Isto tako, promjena je konstanta u mnogim dijelovima naših života. Tehnologija, procesi, ljudi, ideje i metode često se mijenjaju svuda oko nas, utječući na način na koji izvršavamo svakodnevne zadatke i živimo svoj život.

Ovaj će modul pružiti alate za jednostavnije provođenje promjena i bolje prihvaćanje tih promjena. Također će pomoći sudionicima u razumijevanju promjena te prikazati načine na koje sudionici mogu upravljati svojim reakcijama na promjene.

Ideja upravljanja promjenama na osobnoj razini proučava se već više od stotinu godina. No tek se od sredine 1980-ih upravljanje promjenama istražuje na poslovnoj razini.



Ljudi često prepostavljaju da je sukob uvijek negativan. Međutim to nije nužno tako. Ljudi su u biti različiti i sukob se jednostavno dogodi kad te razlike izadu na vidjelo.

Promatranje sukoba na ovaj način može nam pomoći da maksimiziramo moguće pozitivne ishode trenutnog problema. Sukob se može pojaviti u više oblika, a proces upravljanja sukobima koji se obrađuje ovom u modulu pomoći će nam u bilo kojoj situaciji. Opremljeni alatima i postupcima za rješavanje sukoba možemo istražiti i razumjeti razlike te ih koristiti za pozitivnije i produktivnije komuniciranje.





Problem se može definirati kao scenarij u kojem se trenutna situacija ne podudara sa željenom situacijom ili kada stvarna izvedba ne odgovara očekivanjima. Ostale oznake problema uključuju izazove, prilike i bilo koju situaciju ili okolnost za koju postoji prostor za poboljšanje.

U posljednjih nekoliko desetljeća, psiholozi i poslovni ljudi otkrili su da osobe koje uspješno rješavaju probleme koriste istu vrstu procesa kako bi identificirali i implementirali rješenje svojih problema. Ovaj se postupak može primijeniti na bilo koji problem, veliki ili mali.



Ovaj će modul sudionicima pružiti pregled cijelokupnog procesa kreativnog rješavanja problema, kao i ključne alate za rješavanje problema koji se mogu koristiti svakodnevno.



Uspjeh u bilo kojoj industriji ovisi o odnosima, bilo sa suradnicima, klijentima, dobavljačima ili investitorima. Kvalitetni, produktivni i dugoročni poslovni odnosi rezultat su dobrog odgoja i pažljivog ophođenja s drugima.

Zbog toga je važno naučiti ne samo stručni dio posla, već i kako usvojiti ponašanje u društvu drugih. U tome nam uvelike pomaže poslovni bonton.



U poslovnom bontonu i dopisivanju je važan način komunikacije, no mnogima predstavlja problem.



Ovaj modul će nas upoznati s poslovnim bontonom i polaznicima pružiti smjernice kako osvježiti i usavršiti vještina pisane komunikacije.



Potencijal za vođenje i upravljanje zaposlenicima postoji u svakom od nas. Taj potencijal mogu pokrenuti vanjski događaji, a može ga se naučiti razmišljajući i istražujući o sebi. Ova tema koristi upravo taj pristup. Nakon što naučimo tehnike upravljanja zaposlenicima, steći ćemo i samopouzdanje koje je potrebno za preuzimanje vodstva.



Upravljanje zaposlenicima je inspiriranje drugih da učine ono što treba učiniti. Ova edukacija predstavlja različite teorije vođenja te istražuje što to čini dobrog vođu.



Pozitivan i negativan stres stalno utječe na sve aspekte našeg života. Trebali bi težiti tome da maksimalno povećamo pozitivan stres, a što je više moguće umanjimo negativan.



! U ovom modulu polaznici će naučiti metodu od tri mogućnosti „**Trostruki A**“ za nošenje s bilo kakvom stresnom situacijom, uključujući alate za razvoj osobnih vještina, poput korištenja rutine, tehnika opuštanja i sistema pisanja dnevnika stresa.



Izraz "visoko učinkoviti timovi" postao je često korištena poštupalica. Lako je govoriti o visoko učinkovitim timovima, ali što su oni, kako se formiraju i koje prednosti pružaju?

Na radnome mjestu motivacija postaje sve važnija. Visoko motivirani zaposlenici mnogo su uspješniji u svom poslu, a samim time i zadovoljniji. Što je zaposlenik zadovoljniji i profesionalniji, to će postići bolje rezultate.

Svaki poslodavac želi biti siguran da ima zaposlenike koji će dati sve od sebe. To podrazumijeva mnogo više od pukog stvaranja uvjeta u kojima će posao zaposlenicima biti olakšan. Kako bismo to postigli, važno je stvoriti ravnotežu u poticanju samouvjerjenih i motiviranih zaposlenika i zaposlenika usmjerenih na ostvarenje ciljeva.



U ovom modulu se bavimo razvojem visoko učinkovitih timova te njihovom motivacijom.





Bili mi toga svjesni ili ne, svatko od nas na neki je način na raspolaganju svojim klijentima. Možda smo na prvim linijama tvrtke i pružamo usluge ljudima koji kupuju naše proizvode. Možda radimo u računovodstvu koje pomaže zaposlenicima obračunavajući njihove plaće i održavajući tvrtku aktivnom. Ili smo možda vlasnik tvrtke koji služi kako svojim zaposlenicima tako i klijentima.



Kroz ovaj modul dobro ćemo upoznati različite vrste klijenata te naučiti kako im možemo pružiti bolju uslugu i poboljšati se u tom procesu.

Recenzije



„Radim kao recepcioner i biti asertivan i samopouzdan je jako bitno ako ne i najbitnije za naš posao. Tako da sam se odlučila uzeti i ovaj modul. Malo je reći da sam zadovoljna ovim tečajem. Dao mi je puno znanja i toliko smjernica za daljnje napredovanje kako u poslovnom tako i u osobnom životu. Osvijestila sam i svoj način komunikacije koji je nažalost ispaо pasivno agresivan, ali sada imam priliku na tome raditi. Model nije samo o asertivnosti i samopouzdanju, već i o ciljevima, kako postaviti i ostvariti iste, o emocijama, stvaranju dobrog prvog dojma, itd... Ovaj tečaj bih preporučila svima, i samopouzdanima i onim drugima. I samo još nešto, na prošlom radnom mjestu radila sam s dva jednako sposobna muškarca, samopouzdanim i onim kojemu je falilo samopouzdanja. Ovaj drugi je čak imao puno veće obrazovanje od prvog. Ali, pogodite koji je od njih napredovao brzinom svjetlosti - ovaj samopouzdan naravno 😊. Uložite u sebe, to je uvijek najbolje ulaganje.“

Modul Asertivnost i samopouzdanje, Aleksandra Hrvatin



„Nova metoda učenja putem Interneta koja kombinira audio prezentaciju, PDF materijale i upitnik na kraju modula predstavlja pravu inovaciju u edukaciji. Posebno me oduševljava mogućnost slušanja audio sadržaja dok sam u vožnji, što mi omogućava da efikasno koristim slobodno vrijeme. Sve pohvale za ovaj pristup učenju koji je praktičan, pristupačan i efikasan.“

Moduli: Upravljanje stresom, Razvoj i motivacija tima, Upravljanje zaposlenicima, Postavljanje ciljeva i obavljanje poslova, Upravljanje vremenom, Iva Ištvanović



Recenzije



Kroz modul "Vođenje zaposlenika" stekao sam potrebna znanja i tehnike koje mi sada omogućuju da budem još uspješniji. Asjin individualni pristup mojim specifičnim problemima omogućio mi je da napredujem i više nego sam očekivao. Svakome tko želi na pravi način voditi svoje zaposlenike, preporučujem ovaj modul.

Modul Upravljanje zaposlenicima, Siniša Kovačić



Moduli vezani za "soft skills" nisu samo puka predavanja, koja se odslušaju i zaborave ili se na kraju ne zna što s tim. Ovako koncipirani moduli zahtijevaju i aktivno sudjelovanje - promišljanje o svakoj rečenici, a nude i konkretne primjere, savjete primjenjive odmah. Za preporučiti.

5 e-learning modula, Jasmina



Hvala na pažnji.

Rado ćemo vam dati više informacija



E: asja.lajtman@avus.hr

M: **+385 91 4 776 234**

W: www.avus.hr